

- HOTEL

- CUSTOMER SERVICE

**PENERAPAN STANDART OPERASIONAL  
PROSEDUR BAGI PRAMUSAJI DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI PALAPA  
COFFEE SHOP HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA**

KK

FIS PA 24 /03

Feb

P

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh :

**WULAN PEBRUARINI**  
**NIM : 070010687-S**



**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2002-2003**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini Telah Disetujui untuk diujikan  
Pada tanggal 24 Juni 2003

Oleh :

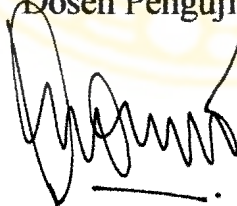
Dosen Penguji I



M. Nurdin Razak, S.Sos

NIP. 132 230 972

Dosen Penguji II



Didik Purnomo Adi

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir ini telah setuju untuk diujikan

Surabaya, 24 Juni 2003

Dosen Pembimbing



M. Nurdin Razak, S. Sos

NIP.132 230 972

## ABSTRAKSI

Di dalam dunia perhotelan peranan *Standar Operasional Prosedur* (S.O.P) merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan yang cukup besar dalam menunjang kegiatan operasional hotel. S.O.P dibagi menjadi beberapa jenis dan salah satunya adalah S.O.P pekerjaan yang merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh hotel, sehingga para karyawan dapat mematuhi dan menerapkannya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang standard dan bermutu sehingga keefektifan dalam bekerja dapat tercapai dan hal tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi hotel. Uraian tersebut di atas sesuai dengan judul yang diambil oleh penulis dalam tugas akhirnya yaitu, Penerapan *Standar Operasional Prosedur* Bagi Pramusaji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Palapa Coffee Shop Hotel Inna Simpang Surabaya.

Berdasarkan judul tersebut, penulis merumuskan permasalahan tentang bagaimana pengaruh *Standar Operasional Prosedur* terhadap kinerja pramusaji dalam upaya meningkatkan pelayanan di Palapa Coffee Shop Hotel Inna Simpang Surabaya.

Penulisan ini mempunyai tujuan dan manfaat bagi banyak pihak dan didasari oleh teori-teori yang diambil dari berbagai sumber buku dan hotel itu sendiri. Penulisan ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui *observasi*, *interview* dan penggunaan bahan dokumen, sedangkan teknik analisis data dilakukan secara *induktif*.

Penelitian ini dilaksanakan di Palapa Coffee Shop Hotel Inna Simpang Surabaya. Penulis mengambil lokasi tersebut dengan alasan yaitu, Karena Hotel Inna Simpang mengutamakan tenaga-tenaga kerja yang berkualitas bagi semua karyawannya, dan juga karena penulis pernah melakukan PKL disana sehingga mudah untuk memperoleh informasi actual dan terpercaya. Untuk mengetahui lebih jauh tentang lokasi tersebut, penulis memberikan tinjauan umum lokasi lengkap dengan sejarah berdirinya Hotel tersebut.

Berdasarkan hasil observasi selama PKL dan interview dengan para karyawan, maka diperoleh hasil bahwa S.O.P pekerjaan yang diterapkan oleh para karyawan adalah S.O.P pekerjaan sesuai dengan *Job Description* yang diberikan oleh Head Waiter maupun Supervisor. Hal ini bertujuan agar kegiatan operasional outlet itu dapat berjalan lancar sesuai dengan fungsi karyawan. Dalam aplikasi atau penerapan S.O.P tersebut, diketahui bahwa para karyawan Palapa Coffee Shop sudah sepenuhnya menerapkan dan menjalankan S.O.P, namun dikarenakan kurangnya fasilitas yang mendukung (Water Goblet, Tea Spoon, Tea or Coffee Cup, Dinner Plate, jumlah karyawan dll) mengakibatkan S.O.P itu tidak dapat berjalan dengan baik, hal itulah yang menyebabkan para karyawan kadang tidak melaksanakan S.O.P dengan baik.